

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, SUKU
BUNGA DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KOPERASI
SIMPAN PINJAM**

**(Studi Kasus Pada Koperasi CU. Harja Manunggal Berbah
Sleman)**

SKRIPSI



Oleh :
ANDIYANI YULIANINGSIH
12133200031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
2016**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, SUKU
BUNGA DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KOPERASI
SIMPAN PINJAM**

**(Studi Kasus Pada Koperasi CU. Harja Manunggal Berbah
Sleman)**

SKRIPSI



ANDIYANI YULIANINGSIH

NPM.12133200031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**

2016

ABSTRACT

This research aims to discover the influence of company image, quality of service, customer satisfaction, interest rate and business location on customer loyalty in CU. Harja Manunggal Cooperative, Berbah Village, Sleman Yogyakarta year 2015.

Population of the research covers all members of CU. Harja Manunggal Cooperative as many as 250 people. Research sampling is achieved through Accidental Sampling that results in 72 respondents. Variable data collection technique relies on questionnaires equipped with likert scale. Before usage, questionnaires went through testing by taking 30 sample consumers. Quantitative analysis includes validity and reliability test, double regression analysis, hypothesis test through t-test and f-test as well as coefficient determination analysis (R^2), data processing is done by using SPSS software for Windows release 16.0.

According to the resulting data processing a regression equity can be written as follows: $Y = 0.312 + 0,428X_1 + 0,304X_2 + 0,351X_3 + 0,280X_4 + 0,295X_5$. Hypothesis test involving t-test shows that all five independent variables (company image, quality of service, customer satisfaction, interest rate, and location) under study are proven to have significantly partial influence on the dependent variable consumer loyalty, which is evident in the score of $t < 0,05$ ($X_1 = 0,002$, $X_2 = 0,028$, $X_3 = 0,015$, $X_4 = 0,041$, $X_5 = 0,009$). Simultaneously, variables of company image, quality of service, consumer satisfaction, interest rate, and business location have significant influence on consumer loyalty, which is proven by the score of F as much as 27.347 at significance value $0,000 < 0,05$. The score of $R = 0,674$ means that company image, quality of service, consumer satisfaction, interest rate and location have strong interdependence with the loyalty of CU Harja Manunggal Cooperative's consumers, and Adjusted R Square (R^2) as high as 0,650 means that the percentage of contribution given by independent variables (company image, quality of service, consumer satisfaction, interest rate and location) to dependent variable (consumer loyalty) is as much as 65%. Meanwhile the rest 35% is under influence of and can be explained by other variable lying outside the scope of the research.

Keywords: company image, quality of service, customer satisfaction, interest rate, location, and consumer loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi terhadap loyalitas nasabah Koperasi CU. Harja Manunggal, Desa Berbah, Sleman Yogyakarta pada tahun 2015.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi CU. Harja Manunggal dan jumlah anggotanya 250 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian sebanyak 72 responden dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode kuesioner yang dilengkapi dengan skala likert. Kuesioner sebelum digunakan terlebih dahulu di uji cobakan dengan mengambil sampel sebanyak 30 konsumen. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F serta analisis koefisien determinasi (R^2) pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *SPSS for Windows release 16.0*.

Berdasarkan hasil olah data penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0.312 + 0,428X_1 + 0,304X_2 + 0,351X_3 + 0,280X_4 + 0,295X_5$. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen (citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, dan lokasi) yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen loyalitas nasabah, hal ini dibuktikan uji t dengan nilai $\text{sig} < 0,05$ ($X_1 = 0,002$, $X_2 = 0,028$, $X_3 = 0,015$, $X_4 = 0,041$, $X_5 = 0,009$). Secara simultan variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai F yaitu sebesar 27.347 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,650 artinya prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) sebesar 65%. Sedangkan sisanya sebesar 35% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

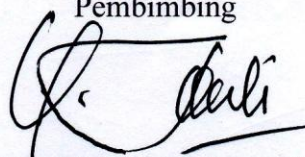
Kata-kata kunci: citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, lokasi, dan loyalitas nasabah

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, SUKU
BUNGA DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KOPERASI
SIMPAN PINJAM
(Studi Kasus Pada Koperasi CU. Harja Manunggal Berbah
Sleman)**



Yogyakarta, 7 Maret 2016

Pembimbing



Dra. Yati Suhartini, MA
NIS.19590106 198503 2 007

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, SUKU
BUNGA DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KOPERASI
SIMPAN PINJAM**

**(Studi Kasus Pada Koperasi CU. Harja Manunggal Berbah
Sleman)**

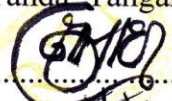

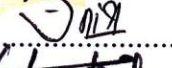
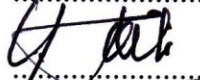
Oleh:

ANDIYANI YULIANINGSIH

NPM.12133200031

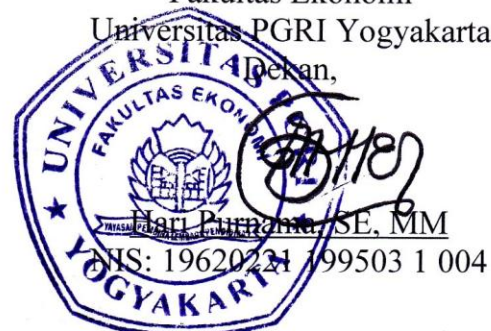
Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 22 Maret 2016
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	: Hari Purnama, SE, MM		24-03-2016
2. Sekretaris	: Adhi Prakosa, SE, M.Sc		24-03-2016
3. Penguji I	: Saptaningsih Sumarmi, SE, MM		24-03-2016
4. Penguji II	: Dra. Yati Suhartini, MA		24-03-2016

Yogyakarta, 22 Maret 2016

Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Yogyakarta
Pekan,



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andiyani Yulianingsih
No. Mahasiswa : 12133200031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Suku Bunga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan pekerjaan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau hasil pemikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, dikenakan sanksi tergantung dari berat ringannya tindakan plagiasi yang dilakukan. Sanksi dapat berupa perbaikan skripsi dan ujian ulang, melakukan penelitian baru, atau pencabutan ijazah S1.

Yogyakarta, 22 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



(Andiyani Yulianingsih)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Jadikanlah sukses di masa depan lebih baik daripada kenangan buruk pada masalah anda. (Mario Teguh)
- Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.
(QS Al-Ankabut [29]: 6)
- Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beruntung.
(Q.S. Ali'Imran : 200)
- Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Q.S. Alam Nasyrah :6)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu Wartinem selaku orang tuaku.
2. Kakak ku Retno, Heri, Ferry dan adikku Novita Selly yang selalu memberi dukungan dan semangat yang tiada henti.
3. Sahabat-sahabat ku (Juli, Yani, Ochi, Ayu, Nia, Tutik, Sifa, Siti, Selly, Atika, Melan, Yuni, Ipul)
4. Bapak & Ibu Dosen Fakultas Ekonomi (Bapak Lilik S, Ibu Yati Suhartini, Ibu Saptaningsih Sumarmi, Bapak Hari, Ibu Murti S, Bapak Arif) yang senantiasa mendukung dalam setiap langkah perjalanan studi saya.
5. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Atas berkah dan rahmat Allah SWT, maka skripsi ini dapat penulis selesaikan. Penulisan Skripsi ini merupakan kewajiban dan sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Buchory MS, M.Pd. Rektor Universitas PGRI Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penelitian dan menyelesaikan skripsi
2. Hari Punama, S.E, M.M. Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi
3. Lilik Siswanta, S.E, M.M Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi
4. Dra. Yati Suhartini, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
5. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dalam perjalanan studi saya
6. Bapak / Ibu Pimpinan Koperasi CU. Harja Manunggal Berbah Sleman yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik
7. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan dalam penyelesain skripsi ini
8. Sahabat-sahabat saya yang senantiasa memberikan motivasi selama masa studi saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun masih sangat diharapkan penulis.

Yogyakarta, 22 Maret 2016

Penulis

Andiyani Yulianingsih

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI & HIPOTESIS.....	8
A. Kajian Teori	8
1. Teori Koperasi	8
2. Loyalitas Nasabah.....	11
3. Citra Perusahaan	13
4. Kualitas Pelayanan.....	15
5. Kepuasan nasabah.....	17

	6. Suku Bunga.....	19
	7. Lokasi	23
	B. Kajian Penelitian Terdahulu	25
	C. Kerangka Berfikir	27
	D. Perumusan Hipotesis.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN	29
	A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
	B. Variabel Penelitian.....	29
	C. Definisi Operasional Variabel	30
	D. Metode Penentuan Subyek.....	32
	E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
	F. Teknik Analisis Data	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
	A. Deskripsi Data.....	43
	B. Analisis Data.....	50
	C. Pembahasan	61
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	67
	A. Kesimpulan	67
	B. Implikasi	68
	C. Saran	69
	DAFTAR PUSTAKA	71
	LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Suku Bunga, dan Lokasi.....	44
Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Suku Bunga, dan Lokasi.....	45
Tabel 3 : Distribusi frekuensi responden berdasar jenis kelamin	46
Tabel 4 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Usia	47
Tabel 5 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Pekerjaan.....	48
Tabel 6 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Penghasilan	49
Tabel 7 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Transaksi dalam satu bulan.....	50
Tabel 8 : Hasil perhitungan Kelas Interval dan Kategori Deskriptif Persentase Untuk Variabel Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Suku Bunga, dan Lokasi.....	51
Tabel 9 : Hasil perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Loyalitas Nasabah	53
Tabel 10 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel 11 : Hasil uji t	58
Tabel 12 : Hasil analisis uji F simultan	59
Tabel 13 : Hasil analisis uji R dan R^2 (koefisien determinasi)	60
Tabel 14 : Pedoman interpretasi terhadap koefisien korelasi	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Berfikir	27

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kartu Bimbingan Skripsi	74
Lampiran 2 : Surat Penelitian dari Kampus	74
Lampiran 3 : Lembar Kuesioner	74
Lampiran 4 : Rekapitulasi Uji coba.....	74
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	74
Lampiran 6 : Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	74
Lampiran 7 : Karakteristik Responden.....	74
Lampiran 8 : Statistik Deskriptif	74
Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global seperti saat ini adalah menciptakan dan mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah, karena tidak ada perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka panjang tanpa adanya kepuasan dan loyalitas dari nasabah. Loyalitas pelanggan perlu diperoleh karena seorang yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi organisasi. Pelanggan yang loyal mempunyai kecenderungan yang rendah untuk berpindah merk, membeli lebih sering dan lebih banyak serta menjadi *strong word of mouth* (Wijayanti, Nina:2010:1).

Hal yang perlu diperhatikan dalam mempertahankan loyalitas adalah bagaimana membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan (Supriyatmini, Tuti:2005:2). Oleh sebab itu pihak koperasi perlu meningkatkan kualitas dari segi pelayanan, karena kepuasan konsumen di mulai dari pemberian pelayanan yang baik

Saat ini perhatian terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi sangat besar. Persaingan yang sangat ketat dimana semakin banyak organisasi atau penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta manempatkannya sebagai tujuan utama. Dengan demikian,

diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para pelanggan melalui penyampaian citra perusahaan, produk dan jasa yang berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumen atau nasabah (Rizky Alexandra Sitohang, Abraham:2013:4).

Terciptanya kepuasan nasabah dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan nasabah (Supriyatmini, Tuti:2005:1) .

Dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Agar barang atau jasa yang ditawarkan dipilih oleh pelanggan maka perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan bagaimana memberi layanan yang terbaik. Perusahaan jasa harus berusaha mewujudkan kepuasan pelanggannya, sebab jika kepuasan tidak dicapai maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan berakibat pada menurunnya laba dan bahkan bisa menyebabkan kerugian (Nur Shobah, Riyanti:2012:3).

Pelanggan atau nasabah dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja di bawah harapan, maka pelanggan atau

nasabah kecewa. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas dan ketika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira (Kotler:2013:35). Nasabah yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang disediakan perusahaan, tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain, dan ketika terdapat hal hal yang tidak mereka sukai akan memberitahukan kepada penyedia jasa dan tidak memberitahukannya kepada orang lain (Supriyatmini, Tuti:2005:4).

Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para konsumen yaitu menciptakan rasa puas yang tercermin dari perilaku mereka untuk memilih layanan yang kita berikan dan atau mempengaruhi mereka untuk kembali lagi diwaktu lain dan juga merekomendasikan kepada kolega dan keluarganya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah itu baik dan memuaskan, maka akan berpengaruh pada peningkatan loyalitas nasabah (Sunarto:2006:4).

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan yang mencakup harapan tentang kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsibility*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti langsung (*Tangible*) (Rangkuti:2003:5).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah disampaikan, maka judul penelitian skripsi yang diambil adalah “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Suku Bunga, dan Lokasi

terhadap loyalitas nasabah Koperasi simpan pinjam” (Studi kasus nasabah Koperasi CU. Harja Manunggal Berbah).

B. Identifikasi Masalah

Loyalitas nasabah merupakan suatu hal terpenting dalam suatu perusahaan guna mempertahankan keberlangsungan usaha, karena seorang yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi organisasi. Pelanggan yang loyal mempunyai kecenderungan yang rendah untuk berpindah merk, membeli lebih sering dan lebih banyak serta menjadi *strong word of mouth* (Wijayanti, Nina:2010:1). Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah diantaranya adalah daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung (<http://e-journal.uajy.ac.id>), sedangkan menurut penelitian terdahulu (Wijayanti, Nina : 2010) faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas jasa, citra, dan kepuasan pelanggan.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dimaksudkan untuk memudahkan dalam analisa selanjutnya dan memudahkan dalam pemecahan masalah. Adapun batasan masalah dalam skripsi ini yaitu meneliti variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, dan lokasi terhadap loyalitas nasabah.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam CU. Harja Manunggal?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam CU. Harja Manunggal?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam CU. Harja Manunggal?
4. Apakah suku bunga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam CU. Harja Manunggal?
5. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam CU. Harja Manunggal?
6. Apakah citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam CU. Harja Manunggal?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan kepada nasabah Koperasi CU. Harja Manunggal ini dilakukan untuk :

1. Mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah
3. Mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

4. Mengetahui pengaruh suku bunga terhadap loyalitas nasabah
5. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah
6. Mengetahui pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, dan lokasi secara simultan terhadap loyalitas nasabah Koperasi Simpan Pinjam CU. Harja Manunggal

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain :

1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan di bidang marketing, khususnya di bidang citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, tingkat suku bunga, lokasi dan loyalitas nasabah koperasi. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk agenda penelitian yang akan datang.

2. Bagi Koperasi CU. Harja Manunggal

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pengambil keputusan di Koperasi Simpan Pinjam CU. Harja Manunggal, terutama dalam meningkatkan loyalitas nasabah, sehingga dapat digunakan dalam menentukan langkah-langkah dan strategi yang tepat dalam perumusan dan implementasi strategi pemasaran dan untuk masukan dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah Koperasi Simpan

Pinjam CU. Harja Manunggal agar mampu bersaing dengan koperasi pesaing.

3. Bagi masyarakat/ nasabah

Hasil penelitian ini bagi nasabah diharapkan dapat menambah pengetahuan nasabah akan citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, lokasi dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah khususnya pada Koperasi Simpan Pinjam CU.Harja Manunggal.